

Buenas prácticas para la gestión para áreas comerciales y fuerza de ventas

Versión 1.2

Para conocer la versión mas reciente <http://bit.ly/BPFuerzaVentas>

El objetivo de este manual es mantener a los ejecutivos de ventas de las empresas informados para poder hacer su trabajo de campo adaptando buenas prácticas para evitar riesgos de contagio del coronavirus (COVID-19). Se ha construido a partir de las experiencias nacionales e internacionales.

Prefiera siempre lo virtual a lo presencial:

- Actualice su base de datos de los clientes con Nombre, dirección y teléfono para enviar mensajes por Whatsapp.
- Adopte correos electrónicos donde sus distribuidores o clientes puedan hacer pedidos y revise este correo de forma permanente.
- Adopte herramientas virtuales como ZOOM, Skype, Teams, entre otros.

Determine un líder:

- Identifique y designe un coordinador y/o grupo de trabajo que se encargue de liderar la implementación de las acciones de prevención y contención del Coronavirus (COVID-19). Los líderes se pueden registrar en el siguiente formulación para recibir más información <http://bit.ly/LiderCC> .
 - *Defina un protocolo interno y actualice permanentemente ya que la situación cambia a diario . El documento está vivo*
 - *Realizar chequeo diario con las operaciones para evaluar la situación y tomar las decisiones de ajuste rápidamente*
 - *Crear un centro de costos independiente para cargar allí todos los gastos generados para atender el evento y así poder aislar el impacto sobre los resultados del negocio*
 - *Activar un Filtro Laboral, de tal forma que un miembro del Staff de la empresa, mientras dura la epidemia, identifique a los colaboradores que se presentan con fiebre o síntomas respiratorios.*
 - *Cuando se haya identificado personas con síntomas el coordinador deberá comunicar a la persona identificada las indicaciones del Ministerio de Salud y además de facilitar tapaboca e instar al “distanciamiento social”. Se debe informar a la autoridad para activar la prevención en el hogar.*

Programe su equipo para evitar exposición de personas en alto riesgo:

- Evite tener en la fuerza directa a personas que se encuentren en grupo de alto nivel de riesgo:
 - Personas con enfermedades crónicas y/o respiratorias.

- Personas mayores de 60 años.
- Personas en proceso de gestación y mujeres en periodo de lactancia.
- Personas que hayan padecido recientemente dengue.
- Personas que cuenten con algún familiar que necesiten cuidados especiales o que cuenten con hijos menores bajo su cuidado exclusivo como consecuencia del cese de las actividades educativas.
- Si alguna persona se encuentra en este grupo dedíquela a procesos administrativos, toma de pedidos y otros procesos, preferiblemente mediante teletrabajo.

Capacite a su fuerza de ventas sobre que es coronavirus y las formas de mitigar su difusión:

- Hacer guías sencillas y entendibles de las prácticas que se requiere implementar haciendo mucho énfasis en el autocuidado.
- La información oficial del CoronaVirus de MinSalud Colombia la encuentra en: <https://d2jsqrio60m94k.cloudfront.net/>
- Video sobre la importancia del "distanciamiento social": <http://bit.ly/DistanciaSocial>

Facilite que cada vendedor tenga su alcance:

Es recomendable que todo el personal que atiende clientes (ejemplo: Cajeros, Mostradores, Vendedores, Visitadores, etc) pueda contar con:

- *Gel antibacterial* para hacer lavado cada 1 hora
 - Si no se tiene disponibilidad de gel antibacterial, sirve el alcohol antiséptico al 70% que se consigue en droguerías.
 - La OMS ha publicado en documento sobre la fabricación de Gel Antibacterial: <http://bit.ly/2wbV8SB>
- *Utilice alcohol antiséptico* para limpiar permanente el celular, los computadores, así como partes de sus vehículos como el timón, las manijas de las puertas, etc)
- *Lavado de manos.* Para esto identifique en cuáles clientes pueden sus vendedores practicar el lavado de manos. Solicite apoyo con sus clientes. Buenas prácticas sobre el lavado de manos puede encontrarlas en <https://www.who.int/qpsc/5may/tools/es/>
- *Use tapabocas* para visitar clientes que presenten algún síntoma leve (que debe ser desechado cada 8 horas).
- *Bebidas para hidratación:* tome sorbos cada 15 minutos para permanecer hidratado. De esta manera, obliga el paso de partículas acumuladas en las vías respiratorias superiores hacia el tracto digestivo y no, hacia las vías pulmonares bajas.

Provea información adicional a sus trabajadores:

- Algunas EPS han adoptado herramientas para la consulta usando herramientas virtuales.
 - Ejemplos: SURA con su APP: Asistencia Virtual en Salud.
- Algunas empresas están usando herramientas con información médica para sus trabajadores:
 - 1DOC3 <https://www.1doc3.com/web/empresas>

Limpieza:

- Sugiera que la fuerza de ventas haga diariamente limpieza a fondo del vehículo en el que se moviliza, especialmente manubrio y manijas de las puertas.

Inventario:

- Identifique su nivel de inventario de seguridad para evitar agotados

Información falsa:

- Evite la difusión de mensajes falsos y recurra solamente a fuentes oficiales para información general en relación al COVID-19 en Colombia

Líneas telefónicas importantes:

- Tenga a la mano las líneas telefónicas para reportar cualquier síntoma:
 - *Bogotá:* 3649666
 - *Cali:* 5195100 / 3167779452
 - *Risaralda:* 3152823059
 - *Caldas:* 3104267906
 - *Boyaca:* 3114834104
 - *Arauca:* 3504120127
 - *Magdalena:* 3128070326
 - *Cesar:* 3205653159

Resto del país: 01-8000-955590

Determine una línea telefónica en su empresa para consultas por parte de sus trabajadores para que puedan consultar sobre síntomas en tiempo real.



Bienvenidos comentarios al documento. Escribir a palimentos@andi.com.co

Han aportado a la construcción de éste documento:

- Camilo Montes - Director de la Cámara de Alimentos de la ANDI - cmontes@andi.com.co
- Carlos Eduardo Pinto Robledo - Subdirector Cámara Proveedores y Canales de Distribución de la ANDI cpinto@andi.com.co
- Sylvia Rodríguez - Jefe de Investigación y Desarrollo SCANDINAVIA PHARMA
- Cesar Vera - Director Cadena de Abastecimiento - ALQUERIA.